

Costruiamo case della Comunità... Digitale - 9 febbraio 2022

Costruiamo case della Comunità... Digitale

Primo Incontro del Tavolo di Negoziazione

Istituzione del Tavolo di Negoziazione e del Comitato di Garanzia del percorso

Data: 09/02/2022 ore 10.30 - 12.30

Modalità: online su piattaforma Zoom

Presente Sara Branchini in qualità di coordinatrice di progetto e facilitatrice e Giusy Iorio, co-coordinatrice, dell'Università Verde di Bologna ASP - Centro Antartide.

Presenti all'incontro:

Ente	Persone di riferimento
Cabina di Regia Azienda USL di Bologna	Mirco Vanelli Coralli - Direttore del Distretto di Bologna
Cabina di Regia Azienda USL di Bologna	Carlo Descovich- Direttore UOC Governo Clinico, Ricerca, Formazione e Sistema Qualità
Cabina di Regia Azienda USL di Bologna	Stefano Benini - UOC Governo Clinico, Ricerca, Formazione e Sistema Qualità
Cabina di Regia Azienda USL di Bologna	Simona Linarello - Medico Geriatria, Dipartimento dell'Integrazione e Board Telemedicina
Cabina di Regia Azienda USL di Bologna	Ilaria Maria Di Battista - Ufficio stampa e comunicazione
Cabina di Regia Azienda USL di Bologna	Donatella Pagliacci - Direttore UOC Cure Primarie Bologna Ovest
Cabina di Regia Azienda USL di Bologna	Rinaldo Stefano Miceli
Cabina di Regia Azienda USL di Bologna	Giulia Gherardi
Quartiere Porto Saragozza - Ufficio Reti	Fiodor Civitella – Referente
Quartiere Porto Saragozza - Ufficio Reti	Alessandra Pinelli
Informatici senza frontiere	Franco Visentin
Lepida SPA	Annalisa Reggiani

Costruiamo case della Comunità... Digitale - 9 febbraio 2022

Lepida SPA	Sabrina Raspanti
Ufficio Scolastico Territoriale di Bologna	Gaetana De Angelis
Auser Bologna	Antonella Lazzari - Presidente
Auser Bologna	Loris Marchesini - Vice Presidente
Comitati Consultivi Misti Azienda USL	Romano Grande - Presidente
Spi-Cgil Bologna	Vanna Grassi
Aias Bologna Onlus	Sofia Ceré
Aias Bologna Onlus	Ilaria Valoti
<i>Comitato di Garanzia</i>	Cristina Malvi
<i>Comitato di Garanzia</i> Consigliera del Comune di Bologna e Referente per la quinta commissione consiliare	Antonella Di Pietro
<i>Comitato di Garanzia</i> Federsanità Anci Toscana	Luca Caterino
<i>Comitato di Garanzia</i> CERGAS Università Bocconi	Amelia Compagni

Nota:

Non sono riusciti ad essere presenti all'incontro, ma confermano il proprio interesse a fare parte del Tavolo di Negoziazione: i referenti di Ancescao Bologna, i rappresentanti di Sindacati dei pensionati FNP Cisl e UILP di Bologna, i referenti dei Comitati Consultivi Misti del Distretto di Bologna, il Centro Sociale Due Agosto 1980 e i referenti della Startup "Voolo".

Lavori del Tavolo di Negoziazione

Sara Branchini, di Centro Antartide, in qualità di facilitatrice del TDN e di coordinatrice del Progetto "Costruiamo Case della Comunità... digitale", presenta i soggetti partecipanti e lascia la parola a **Direttore del distretto il dott. Mirco Vanelli Coralli** per un saluto di avvio dei lavori.

Il Dott. Vanelli Coralli, direttore di Distretto, sottolinea l'importanza dell'alfabetizzazione digitale in quanto occasione di accesso equo ai servizi ma anche opportunità fondamentale, per la popolazione anziana, di affrontare il **problema della solitudine**, un problema emergente e urgente della nostra città. La conformazione familiare è sempre più di tipo unipersonale e questo desta preoccupazione per il futuro di queste stesse famiglie se si pensa a come i soggetti invecchieranno. Il Dott. Coralli ricorda che, ad oggi, oltre il 30% degli over 65 vive da solo e questo

Costruiamo case della Comunità... Digitale - 9 febbraio 2022

dato rende ancor più importante attivarsi per affrontare il tema della solitudine. Per molti anziani, dunque, tentare di imparare un approccio alla tecnologia diventa un modo per conoscere persone che possono aiutarli ad uscire dalla solitudine. L'anziano che si trova a casa e a cui si insegna può avere timore a tentare da solo degli approcci e quindi è costruendo relazioni e connessioni, sia a domicilio che nelle Case della Salute, che gli anziani possono trovare delle **figure di riferimento**, dei tutor che li seguono, addestrano e guidano. In tal modo si crea occasione, sottolineai, per la nascita di nuove relazioni umane in una città come Bologna che in questo momento ha bisogno dell'incontro, anche alla luce del persistente periodo pandemico e degli effetti del lockdown. Per il Dott. Vanelli Coralli a questo tema della solitudine se ne lega un altro sul quale sarà necessario ragionare e che riguarda gli **spazi dedicati** a questi incontri e relazioni cercando di capire come ci si potrà collocare nelle Case della Salute e di Comunità. Il Dott. Vanelli Coralli ricorda, in conclusione, di essere impegnato, insieme alla Dott.ssa Pagliacci, in una ricerca a questo proposito e informa che durante l'incontro in Comune per la progettazione di una nuova Casa della Salute nel quartiere Savena - Santo Stefano, presenterà l'esigenza di considerare la presenza di spazi utili proprio alla costruzione della "comunità digitale".

Sara Branchini passa la parola ai membri del Comitato di Garanzia: **Antonella Di Pietro, Luca Caterino, Amelia Compagni**.

Antonella Di Pietro, Consigliera del Comune di Bologna e Referente per la quinta commissione consiliare, ringrazia per l'opportunità di partecipare al progetto come membro del Comitato di Garanzia e illustra l'interesse del Comune per i temi trattati dal progetto. Comunica di aver richiesto a fine dicembre di effettuare un'**udienza conoscitiva** sull'indagine Doxa in accordo con la Presidente della quinta commissione, Roberta Toschi, con l'assessore al Welfare, Luca Rizzo Nervo e l'assessore all'Agenda Digitale, Massimo Bugani. L'idea dell'udienza conoscitiva, racconta Antonella Di Pietro, era nata a seguito di un articolo in cui Gianluigi Bovini sottolineava le difficoltà degli anziani nell'uso dei servizi digitali con particolare riferimento allo SPID e al Fascicolo Sanitario Elettronico. Nell'articolo veniva citata l'indagine Doxa promossa dal comune, menzionata anche all'interno del progetto proposto da Centro Antartide. Con l'udienza si è voluta portare l'attenzione del consiglio ai risultati di questa indagine e sono stati invitati esterni per far conoscere le esperienze che si stanno mettendo in campo per colmare il divario digitale nella popolazione anziana. L'udienza conoscitiva si è tenuta lo scorso venerdì (04/02/2022) e la chiusura è prevista per venerdì 11 febbraio con la partecipazione anche di diversi soggetti coinvolti nel presente progetto, come la stessa Sara Branchini, invitata a partecipare alla seconda parte dell'udienza conoscitiva. Il primo obiettivo di questa attività è stato quello di puntare sulla conoscenza dei risultati dell'indagine e su ciò che si sta facendo. Grazie al confronto sono emersi elementi importanti, che Antonella Di Pietro ricorda in breve, come la necessità di dare **continuità e sistematicità alle azioni**, di lavorare sulle infrastrutture che possono dare vita a **modelli di formazione sartoriale**, di **condividere le esperienze** e di trovare un **luogo** per far conoscere tutte le esperienze che si portano in campo. Antonella Di Pietro comunica che, in accordo con il Comune, non c'è incompatibilità nella sua partecipazione all'interno del CDG del presente progetto ma, al contrario, questo diventa un modo per armonizzare il grande lavoro che persegue l'obiettivo di

Costruiamo case della Comunità... Digitale - 9 febbraio 2022

portare avanti una **promozione della democrazia digitale** e di colmare i vuoti creati dal divario digitale nella popolazione anziana e in chi ha difficoltà di approccio.

Sara Branchini sottolinea che, vista la partecipazione ai due percorsi, ci si terrà in coordinamento in modo tale da non replicare parti del lavoro già fatto anche a partire dalla ricognizione delle pratiche già esistenti.

Prende la parola **Luca Caterino** ringraziando per la partecipazione al CDG e sottolineando il suo interesse per i temi trattati ritenendoli importanti anche per la loro trasversalità in un momento in cui si sta riorganizzando la sanità territoriale che rende quindi centrale il tema delle Case di Comunità. Luca Caterino spiega che veniamo da un periodo, gli ultimi due anni, in cui si è data un'accelerazione al digitale dal punto di vista sia dell'offerta che della fruizione e la **digitalizzazione** si è configurata come una **fonte di nuove disuguaglianze**. Per Luca Caterino il progetto presentato va proprio nella direzione di dare risposta a queste problematiche, presenti anche nel territorio toscano dove, ad esempio, fino ad oggi n'è stata data risposta parziale attraverso **"botteghe della salute"** (in Toscana) e **presidi di tipo comunitario** che per l'appunto facilitavano l'accesso delle persone ai servizi digitali, sia quelli di natura sanitaria che di ambito più sociale e quindi in capo ai comuni. Tale esperienza, racconta Luca Caterino, ha riguardato solamente le aree periferiche più che quelle centrali e non è detto che anche le aree urbane e metropolitane non siano sede di medesime situazioni in cui vi sono molti nuclei unipersonali e molti di questi sono composti, come ricordava anche il Dott. Coralli, da anziani ultra sessantacinquenni o spesso anche ultra ottantacinquenni. Dunque, secondo Caterino, è importante pensare a presidi di questo tipo che, facilitando l'accesso, possano andare a creare dei **presidi di natura comunitaria** che facciano ascolto, comunità e che si configurino come link diretto di presenza considerando anche che, dopo due anni in cui si è lavorato da casa, si sente adesso l'esigenza di lavorare di più con il contatto e in prossimità. Luca Caterino rinnova i ringraziamenti e il suo vivo interesse per i lavori del progetto.

Prende la parola il terzo membro del CDG, la Professoressa **Amelia Compagni** dell'Università Bocconi che lavora presso il CER GAS (Centro di ricerche sulla gestione dell'assistenza sanitaria e sociale) e si occupa di temi territoriali connessi ai servizi e alle cure primarie collaborando con l'azienda Ausl di Bologna e la Regione Emilia-Romagna. La Prof.ssa sottolinea il suo interesse riguardo l'inserimento dell'innovazione tecnologica nei servizi sanitari e quindi anche verso ciò che riguarda la digitalizzazione dei servizi. La Prof.ssa Compagni ricorda il suo attuale impegno in una ricerca sulla telemedicina che parte dall'idea che la telemedicina non sia sempre e comunque qualcosa di buono e giusto, come tende ad apparire nella retorica attuale, con l'obiettivo di partire da questa assunzione cercando di capire se questo è vero, in quali casi, per quali persone e in quali condizioni. Per la Prof.ssa Compagni di grande interesse è, rispetto al progetto, non solo l'aspetto comunitario ma anche quello sanitario e quindi come le Case della Salute si trasformano in Case della Comunità, come dalla sanità si parta nel costruire una comunità e quindi anche il **ruolo dei professionisti**, rappresentati nel presente progetto dall'azienda Ausl e dal Direttore del Distretto, e che sono parte fondamentale per la trasformazione delle Case della Salute in Case della Comunità. La Prof.ssa ribadisce l'importanza del **dare significato alla Casa della Comunità**

Costruiamo case della Comunità... Digitale - 9 febbraio 2022

impegnandosi proprio nel dare senso al termine "comunità". Infine, la Prof.ssa, manifesta la sua disponibilità non solamente nel ricoprire il ruolo assegnatole di garante all'interno del CDG ma anche per eventuali correzioni, valutazioni o suggerimenti utili nella messa a punto e attuazione del progetto.

Sara Branchini ringrazia i membri del CDG e prende la parola per illustrare il progetto nella sua ideazione, finalità, obiettivi e step per la realizzazione: in allegato al presente verbale la presentazione di appoggio e una scheda descrittiva del progetto che approfondisce i contenuti. La facilitatrice chiarisce anche ruolo e obiettivi del lavoro del Tavolo di Negoziazione, che riunisce i soggetti interessati a livello comunale e che svolgerà un'azione di regia del percorso che avrà poi una declinazione territoriale. I membri del TDN dovranno collaborare a orientare lo svolgimento del percorso, a far emergere punti di vista ed esperienze rilevanti sui temi oggetto del lavoro e nella seconda fase del percorso attivarsi per il coinvolgimento dei soggetti territoriali rilevanti. Viene così aperto il confronto tra i partecipanti: la facilitatrice invita i presenti a presentarsi e a dare in questo contesto i primi feedback sull'impostazione del percorso e sulle motivazioni che hanno spinto ad essere presenti nella volontà di partecipare attivamente ai lavori.

Sara Branchini passa la parola a **Carlo Descovich**, che ricorda l'attuale lavoro attorno ad una serie di proposte progettuali di innovazione e miglioramento su larga scala che riguardano, tra gli altri, percorsi di cura, temi connessi all'equità di accesso e all'umanizzazione delle cure. Carlo Descovich ricorda le collaborazioni passate attivate con Centro Antartide e, in particolare, il **Progetto OPS - Ospitalità al Pronto Soccorso** che ritiene aver avuto degli ottimi risultati e un'ottima ricaduta. Il Dott. Descovich, riguardo al progetto "Costruiamo case della Comunità... Digitale", racconta che quando Centro Antartide, nella persona di Sara Branchini, lo ha proposto alla direzione sanitaria si è subito intercettata la grande opportunità offerta e, personalmente, in quanto professionista e medico che lavora in ambito sanitario, il Dott. Descovich ritiene che il supporto alla connected-care sia necessario e da rinforzare anche alla luce dell'impennata di opportunità di sviluppo della stessa telemedicina e della digitalizzazione dei percorsi sanitari a seguito della pandemia da Covid-19. Il Dott. Descovich ritiene altresì necessario operare tenendo a mente che nel portare avanti innovazioni tecnologiche è opportuno ricordarsi **dell'accessibilità e fruibilità** di questi stessi servizi da parte dei destinatari cui si rivolgono. In particolare, se si parla di percorsi di cura inerenti le cronicità, ad esempio, i cui possibili destinatari sono per la maggior parte proprio persone anziane, bisognerebbe agire ricordandosi che i fruitori delle varie piattaforme digitali sono effettivamente persone anziane con caregiver ma anche senza. Secondo il Dott. Descovich il pericolo è proprio quello di costruire bellissime risposte che finiscano per non raggiungere l'utente finale che resta distante come visione, competenze e capacità. Carlo Descovich conclude affermando che vi sono moltissimi spunti di miglioramento e innovazione che sarà interessante approfondire con l'approccio proposto da Centro Antartide e per questa ragione, unitamente alla testimonianza di esperienze passate ben riuscite, si è accolto con piacere l'invito a collaborare per il presente progetto.

Prende la parola la Dott.ssa **Cristina Malvi** ringraziando il Centro Antartide per il lavoro incisivo che riesce a mettere in atto riguardo i processi partecipativi. La Dott.ssa sottolinea come il tema

Costruiamo case della Comunità... Digitale - 9 febbraio 2022

centrale del progetto sia emerso, negli ultimi anni, in modo prepotente dalle aziende stesse poiché moltissime associazioni avevano già segnalato, a prescindere da quanto portato alla luce anche attraverso diversi articoli di giornale come quello citato da Antonella di Pietro, le necessità connesse all'uso del digitale da parte di anziani, caregiver e persona disabili. Dunque, tanti soggetti diversi, tra associazioni e aziende, sottolinea la Dott.ssa, hanno lavorato in modo autonomo sulla base dei loro iscritti, delle loro esigenze e del loro statuto operando in maniera anche molto scollegata.

Per la Dott.ssa Malvi l'atteggiamento negli ultimi anni è stato di tre diversi tipi. In primo luogo un'azione volta a **dare aiuto diretto** alle persone che non erano in grado di collegarsi; a questo proposito la Dott.ssa racconta di aver collaborato volontariamente con un'associazione e di aver notato come su un centinaio di richieste all'incirca la metà erano risolvibili attraverso un aiuto nelle informazioni, aiutando quindi nel mostrare il sito giusto per acquisire le giuste informazioni. Il secondo tipo di azione ha riguardato il **dare formazione** a quei volontari impegnati attivamente nelle associazioni, e anziani loro stessi, considerando che molti volontari hanno più di 60 anni, attraverso quello che l'Università Bocconi definisce "**bridging**": si tratta dell'azione di "fare il ponte" tra la persona che ha bisogno e l'associazione che è in grado di fornire l'aiuto verso l'istituzione. Si tratta in tal caso di un **ponte a due vie** in cui il destinatario finale è sicuramente l'anziano ma allo stesso tempo l'intermedio è un volontario che ha bisogno di formarsi esso stesso. La Dott.ssa Malvi sottolinea come la digitalizzazione procede in modo estremamente veloce e anche quelli avanti con l'età e più avvezzi alla tecnologia devono comunque tenersi aggiornati. La terza azione, descritta dalla Dott.ssa, riguarda **l'insegnare a fare da soli** tenendo presente che gli anziani dai 60 anni in su non sono tutti in grado di usare il computer e questo comporta un bisogno di sviluppare autonomia nell'uso dei vari dispositivi (computer ma anche tablet e smartphone). L'elemento fondamentale, per la Dott.ssa Malvi, è insegnare queste competenze e conoscenze in un modo formativo che non sia di tipo eccessivamente didattico che diventerebbe pesante da seguire. A questo proposito la Dott.ssa Malvi ricorda che negli ultimi tre anni, attraverso il progetto europeo seguito insieme a Lepida, è emerso il bisogno di adottare **una via di mezzo tra la ricreazione e la didattica** in maniera tale che chi partecipa, ad esempio all'accesso al portale "YouBos" di Bologna Solidale (gestito da Lepida in convenzione con l'Azienda USL), condivida i vari passaggi dal comitato di redazione agli argomenti scelti per intervenire. Per la Dott.ssa Malvi la **condivisione** di tali passaggi con gli anziani coinvolti, che in tal caso non superano i settant'anni, dovrebbe avvenire immediatamente per evitare che le persone si stanchino a dover imparare cose che non gli servono se non in modo sporadico. I soggetti, secondo la Dott.ssa, devono **acquisire abilità digitali con attività che si possono fare quotidianamente** come l'ascolto di podcast o la fruizione di contenuti televisivi on demand e dunque con attività che siano anche piacevoli. La Dott.ssa Malvi conclude sottolineando che c'è bisogno che questi progetti europei prendano un avvio che possa mantenersi nel tempo oltre il periodo finanziato.

Sara Branchini cede la parola a **Ilaria Valoti** di Aias Bologna Onlus che ringrazia per la convocazione al Tavolo di Lavoro che a suo avviso risponde proprio ad alcune delle problematiche con le quali è stato necessario confrontarsi a causa della pandemia che ha portato ad un isolamento delle persone più fragili. Aias Bologna, ricorda Ilaria Valoti, si occupa di disabilità ma anche del divario digitale e quindi della difficoltà per le persone anziane di accesso alle tecnologie che comporta, a

Costruiamo case della Comunità... Digitale - 9 febbraio 2022

sua volta, una **difficoltà nella partecipazione stessa alla società** visto che poter accedere da pc ad una serie di servizi è un elemento essenziale. Ilaria Valoti sottolinea l'importanza di **un'offerta di tipo sartoriale** considerato che, proprio a partire da esperienze pratiche, ci si è resi conto della poca efficacia di formule standardizzate in maniera diffusa per tutti e del bisogno di un **accompagnamento più individualizzato**. Ilaria Valoti ricorda che ci si sta muovendo su due fronti: da un lato **l'accesso ad un luogo**, che è la sede di Aias, in cui è possibile avere quel supporto individualizzato e dove le persone possono quindi, nella pratica, prenotare un'ora con un tutor. Rispetto a questo si raccolgono delle domande specifiche che possono avere risposte specifiche e che possono riguardare l'uso del tablet o altri dispositivi e si crea così un binomio interessante poiché l'accesso in un luogo pubblico diventa motivo di socializzazione. Si è infatti riscontrato, racconta Ilaria Valoti, come le persone che hanno interagito con il servizio abbiano poi chiesto di diventare volontari dell'associazione: **l'accesso al digitale diventa così un motivo utile ad uscire dall'isolamento**. Dall'altra parte si sono avviate una serie di **azioni a domicilio** in modo da supportare la persona all'interno del proprio ambiente domestico inserendo, ad esempio, dei dispositivi Alexa di supporto anche al caregiver. In questo senso, spiega Ilaria Valoti, la domotica e la tecnologia aiutano non solamente la persona anziana o disabile ma anche la rete di persone che accompagnano e supportano la persona stessa poiché il divario digitale tocca anche questa popolazione. Per Ilaria Valoti è dunque importante **mantenere una doppia azione** in grado di agire sia nello **spazio pubblico** che nello **spazio domiciliare**. Infine, un altro tema sul quale Ilaria Valoti invita a porre attenzione è **l'accessibilità digitale** intesa più strettamente come **accessibilità dei siti web** e quindi una comunicazione creata per le persone con disabilità che deve rispettare tutta una serie di normative e di requisiti (WCAG - Web Content Accessibility Guidelines) che ancora oggi pochi siti rispettano e per questo parlare di accessibilità significa anche parlare di accessibilità degli stessi strumenti di comunicazione che veicolano le informazioni alle persone.

Sara Branchini ringrazia Aias Bologna per il grande valore della loro presenza attiva sul territorio e invita a parlare **Fiodor Civitella** dell'Ufficio Reti di Porto Saragozza che comunica che il Consiglio di Quartiere ha votato a dicembre il proprio programma obiettivo decidendo di dare avvio ad una rete integrata di contrasto al digital divide sul territorio e l'intenzione, nell'arco del prossimo anno, è di mettere in rete questa progettualità con le altre che stanno nascendo o nasceranno. Da un lato, specifica Fiodor Civitella, lavorando attorno alle case di quartiere, come già si sta facendo in collaborazione con Centro Antartide in un percorso che ha coinvolto il Centro Sociale 2 Agosto, e lavorare anche con diversi altri centri e case di quartiere, quale il Centro Saffi, integrando progettualità come quella di Aias, con la quale è stato sottoscritto un patto di collaborazione con scadenza a marzo, o con il Portierato di Comunità da poco partito in via dello Scalo per lavorare sul comparto Acer e soprattutto sulle famiglie del quadrilatero scalo-malvasia che, tra le altre cose, ha un punto di supporto per il contrasto al digital divide. L'obiettivo è quello di **tenere in rete le forze** per lavorare ad un processo su larga scala in ambito cittadino. Fiodor Civitella ricorda che ci sarà modo di incontrarsi con Sara Branchini e gli altri uffici reti per discutere della specifica progettualità per poter poi avviare le attività attorno alle Case della Salute in cui queste già esistono. In ultimo Fiodor Civitella tiene a dare comunicazione riguardo all'uscita, a metà febbraio, di un avviso di quartiere di contrasto alle fragilità e con specifico riferimento di contrasto al digital divide. Rispetto a questo Fiodor Civitella informa che saranno forniti i riferimenti per l'avviso e

Costruiamo case della Comunità... Digitale - 9 febbraio 2022

ricorda che sarà previsto un contributo a parziale copertura delle spese fino ad un massimo di 3000 euro ed i fondi stanziati sono un massimo di 9000 euro. Informa, inoltre, che se i progetti saranno di più rispetto alla capienza dei fondi disponibili si andrà, in fase di co-progettazione, a riparametrare i contributi da poter destinare alle varie progettualità. Fiodor Civitella conclude comunicando che è intenzione prevedere dei momenti allargati al mondo dell'associazionismo del quartiere per specifiche mini co-progettazioni effettuate in parallelo, e comunque integrate al progetto finanziato dalla Regione, per far dialogare le varie realtà.

Sara Branchini presenta la Prof.ssa **Gaetana De Angelis** dell'Ufficio Scolastico Territoriale che informa riguardo all'esperienza avuta in passato con progettualità simili attivate nell'ambito dell'alternanza scuola-lavoro e quindi nei percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento, sia nel Comune di Bologna che nella Città Metropolitana. Gli studenti soprattutto delle Scuole Secondarie di secondo grado hanno quindi già portato avanti esperienze di questo tipo. La Prof.ssa De Angelis considera tali progetti, che hanno come sfondo il tema del divario digitale, molto interessanti e ritiene possibile riconsiderare la **partecipazione degli studenti di Scuola Secondaria** cercando di capire come formalizzare questo tipo di presenza e se configurarla come alternanza scuola-lavoro in modo tale che ci sia un determinato tipo di risvolto per gli studenti. Rispetto a progetti simili la Prof.ssa De Angelis informa che ci sono alcuni studenti che operano in ambito di volontariato ma ritiene comunque ipotizzabile e utile il coinvolgimento diretto della scuola. Infine, la Prof.ssa, tiene a segnalare che a livello scolastico la pandemia ha creato una serie di problematiche che possono rendere difficili alcune attuazioni e progettualità curriculari nonostante questo si spera di potersi attivare e a tal proposito chiede di poter essere aggiornata con ulteriori dettagli rispetto all'eventuale partecipazione sia dell'Ufficio che delle Scuole.

Sara Branchini riferisce che l'idea è proprio quella di avere una cornice per poi attivare le singole Scuole sul territorio a seconda di ciò che emerge nei vari percorsi.

Interviene **Franco Visentin** di Informatici Senza Frontiere raccontando il lavoro dell'Associazione di Promozione Sociale (APS) che si pone come obiettivo di minimizzare il divario digitale per i soggetti più svantaggiati della società. Franco Visentin spiega che ISF si misura su tre campi: formazione digitale, creazione di software liberi e gratuiti e strumenti informatici per minimizzare le disabilità. L'Associazione ISF opera dal 2005 e in circa dieci regioni italiane. Franco Visentin spiega il suo ruolo di coordinatore ricordando che altri operatori ricoprono ruoli da project manager e project leader e che per questo sono maggiormente ancorati alle attività pratiche.

Interviene **Annalisa Reggiani** che si occupa di coordinare il servizio I-care dedicato alla popolazione anziana fragile e di coordinare le associazioni di volontariato che partecipano al bando annuale "Concorso di Idee" volto a sostenere tutte le iniziative organizzate dalla comunità e in particolare dalle associazioni e organizzazioni che operano in ambito territoriale e di competenza dei distretti dell'azienda USL di Bologna. Le azioni sono rivolte alla popolazione, per l'appunto, anziana e ai loro caregiver prevenendo la non autosufficienza e promuovendo un invecchiamento attivo. Annalisa Reggiani sottolinea come soprattutto in questi ultimi due anni le associazioni abbiano dato un forte riscontro su ciò che riguarda il divario digitale e per riuscire a dare una

Costruiamo case della Comunità... Digitale - 9 febbraio 2022

risposta è stato richiesto alle associazioni di lavorare a delle progettualità connesse al digitale e alla tecnologia. Annalisa Reggiani racconta i lavori che sono stati fatti e, in particolare, della collaborazione con il progetto regionale "Pane Internet" per avviare una formazione propedeutica verso tutte le associazioni di volontariato per trasferire sul digitale tutte quelle attività che si era abituati a fare in presenza. Attraverso "Concorso di Idee" si è poi cercato di far costruire progettualità che creassero rete, imparando così a lavorare insieme sia con le istituzioni che con altre associazioni. Il tema del divario digitale, spiega Annalisa Reggiani, è emerso immediatamente insieme all'importanza della **modalità con la quale si insegna all'anziano** in quanto soggetto fragile. A questo proposito in progetti avviati sul territorio di Bologna (Borgo Reno, San Vitale, San Donato, Navile, Porto Saragozza e altri luoghi) è emerso come l'anziano dovesse essere **motivato**. Al corso di formazione, utile nella trasmissione di conoscenze di base, si è notata la necessità di aggiungere un più alto **coinvolgimento dell'anziano** e di trattarlo come **portatore di conoscenza e sapere** utile alla comunità evitando così di relegarlo ad un ruolo passivo. Secondo Annalisa Reggiani è bene creare dei progetti che producano sul territorio **una sinergia composta da attori diversi**, questi ultimi intercetteranno ancor meglio il soggetto fragile. Sarà per questo utile coinvolgere parrocchie, comunità, esercenti, associazioni di volontariato, Asl, Case della Salute ed anche Medici di Medicina Generale e assistenti sociali ampliando il più possibile la rete per riuscire ad avere il contatto con il fragile e portarlo sul luogo in cui vengono organizzate azioni a supporto dell'anziano. Annalisa Reggiani sottolinea nuovamente l'importanza di costruire percorsi che facciano sentire l'anziano **protagonista** all'interno della comunità, motivando ad apprendere competenze e conoscenze digitali tenendo presenti anche le **caratteristiche** stesse dell'anziano a partire dal come questi apprende. Anche secondo Annalisa Reggiani **progetti su misura** e una **formazione individualizzata** possono essere misure efficaci, insieme all'inserimento di argomenti che interessano l'anziano.

Sara Branchini ricorda che in fase di progettazione il coinvolgimento di Lepida, come di Aias e degli informatici di ISF sarà fondamentale proprio per la valutazione delle proposte costruite e per aggiustare il tiro sulla base degli elementi messi in evidenza considerando, inoltre, che lo sviluppo di competenze digitali riguarda anche i più giovani.

Antonella Lazzari di Auser Bologna, sottolinea l'interesse per i temi trattati dal progetto e illustra le osservazioni raccolte a partire da una serie di esperienze rivolte agli anziani e portate avanti per il contrasto al divario digitale. Per quanto riguarda il **tema delle modalità di formazione** Antonella Lazzari racconta che sono state portate avanti due esperienze in particolare: la prima con formatori giovani e la seconda con formatori che avevano sia competenze tecnico-informatiche che di tipo psicologico. Ne è emerso un risultato migliore per la seconda esperienza che, secondo Antonella Lazzari, è andata molto bene poiché la persona nel ruolo di formatore era maggiormente in grado di rassicurare la persona anziana; al contrario, nel primo caso il giovane aveva tendenza a non capire i problemi e le paure dell'anziano come quella di rovinare i dispositivi tecnologici. Antonella Lazzari spiega, per quanto riguarda invece il **tema connesso all'immagine che si ha dell'anziano all'interno della comunità**, che ultimamente si avvicinano all'associazione persone che hanno un importante bagaglio di competenze e per questo invita a pensare all'anziano nei termini di valorizzazione di queste sue competenze e conoscenze. Antonella Lazzari spiega che una serie di

Costruiamo case della Comunità... Digitale - 9 febbraio 2022

professionisti si è ultimamente molto avvicinata al volontariato mettendo a disposizione le proprie competenze che diventano quindi un'importante ricchezza. A partire dalle esperienze vissute Antonella Lazzari spiega che si sono identificate **tre tipologie di persone anziane**: quelle che possono diventare formatori alla pari poiché hanno un background che gli permette di crescere da questo punto di vista e di divenire capaci di trasmettere conoscenze; quelle che riescono ad arrivare alla maturazione di competenze che permettono di riuscire a risolvere problemi informatici anche solo con un'assistenza da remoto e, infine, quelle che non riusciranno a maturare competenze né capacità di gestione autonoma per ragioni diverse e che spesso prescindono dal background e fanno capo a vere e proprie **resistenze e rifiuti** all'apprendimento di ciò che riguarda il digitale e determinate attività e utilizzo di servizi digitali. Antonella Lazzari conclude ritenendo interessante ed efficace mettere in rete esperienze diverse cercando di evitare sovrapposizioni e ragionando il più possibile in termini di **complementarietà** tenendo al centro le Case di Comunità come luoghi dai quali partire per attivare azioni di partecipazione.

Antonella Lazzari invita ad intervenire **Loris Marchesini**, quest'ultimo tiene a condividere alcune informazioni riguardanti il progetto di training cognitivo computerizzato eseguito in collaborazione con Auser (per quanto riguarda il coinvolgimento di volontari che si sono prestati al progetto come utenti e come tutor), con l'Università, con Lepida e con alcuni medici che hanno dato supporto specialistico dal punto di vista geriatrico della riabilitazione. Il progetto, spiega Loris Marchesini, ha visto coinvolti all'incirca 20 anziani dai 75 anni in su cui è stato proposto di realizzare con il computer esercizi e giochi facendo una verifica iniziale rispetto alle capacità di esecuzione, e una verifica finale tramite un consulto psicologico. Loris Marchesini spiega che si è trattato di una fase sperimentale alla quale seguirà una rendicontazione per comprendere come continuare e se sarà possibile estendere il progetto ulteriormente.

Interviene **Romano Grande** dei Comitati Consultivi Misti ringraziando per l'invito e il coinvolgimento e garantendo l'impegno a collaborare mettendo in relazione il gruppo di lavoro con le diverse associazioni presenti negli organismi gestiti dai CCM fungendo in tal modo da collegamento con le realtà che lavorano già all'interno dell'Azienda USL di Bologna.

Vanna Grassi di Spi-Cgil prende la parola su invito di Sara Branchini sottolineando l'importanza di **costruire azioni che non si sovrappongano** e che consentano a ciascuno di dare il proprio contributo. Sul tema del divario digitale Vanna Grassi racconta che è stato messo a punto un protocollo in collaborazione con Lepida e Uilp che ha fatto emergere quanto già illustrato dai vari soggetti partecipanti alla riunione. In particolare si è notato che anche persone adulte in età lavorativa hanno forti problematiche e rifiuti verso il digitale. Inoltre, secondo Vanna Grassi, non bisogna dare per scontato che i figli o i nipoti aiutino le persone anziane perché non è detto ci siano condizioni di vicinanza ma anzi molte persone anziane sono sole per svariate ragioni e, anche se ci sono figli o nipoti, non sempre c'è un approccio positivo nelle modalità di trasmissione delle conoscenze, come discuteva precedentemente anche Antonella Lazzari, questo comporta che l'anziano si senta ancor più incapace. Vanna Grassi ribadisce l'importanza di **avere luoghi e contesti** dove costruire modalità e approcci diversi che tengano conto di come poter agire in maniera corretta per fare in modo che la persona anziana non abbia un rifiuto. Viene inoltre ribadito

Costruiamo case della Comunità... Digitale - 9 febbraio 2022

da Vanna Grassi che una fascia di popolazione non potrà superare l'analfabetismo digitale e dunque **l'attività di rete**, che coinvolge soggetti che si attivino sul territorio per la costruzione di risposte, è fondamentale. Infine, per quanto riguarda il discorso legato alla telemedicina, sarà necessario operare nella creazione di **condizioni di vero supporto** per evitare che si mettano a disposizione strumenti digitali che non vengano affatto utilizzati o vengano utilizzati male. Vanna Grassi conclude sottolineando l'interesse da parte di Spi-Cgil per i temi e la volontà di contribuire concretamente tenendo a mente le varie considerazioni esposte.

Sara Branchini riprende il tema del rifiuto da parte di alcune frange della popolazione descrivendo come questo, a partire da quanto dedotto sulla base delle esperienze effettuate, si colleghi al **tema della socialità**. In particolare, per ciò che riguarda attività come le pratiche in banca o la prenotazione in farmacia, c'è una **richiesta di servizi in presenza** che non può essere ignorata e che giustamente vengono richiesti per svariate ragioni a partire dalla **necessità di incontro umano**. Tali richieste e necessità vanno tenute in considerazione.

Sara Branchini lascia la parola a **Sofia Ceré** di Aias che racconta la sua esperienza da formatrice nei corsi rivolti agli anziani. In particolare, Sofia Ceré, racconta dei sentimenti di manifestati da parte degli anziani al momento di richiedere un supporto, questi si sentivano **disorientati** nell'uso della tecnologia, **frustrati** per l'impossibilità di risolvere i problemi e **spaventati** dai dispositivi. La profonda insicurezza e paura, secondo Sofia Ceré, porta a vivere il servizio digitale non come un utile strumento ma come un'occasione di esclusione: non riuscire ad accedere al servizio, in tal caso, produce più effetti negativi che positivi. Per queste ragioni, secondo Sofia Ceré, è fondamentale **mostrare che quello del digitale è uno strumento che si è liberi di scegliere se utilizzare o no**. Per poter effettuare questa scelta è però importante **far conoscere il servizio digitale e far sentire capaci di utilizzarlo** e comprenderlo. Infatti, racconta Sofia Ceré, nel mostrare all'anziano la procedura operativa utile ad accedere al servizio digitale è altresì importante far maturare una **consapevolezza** rispetto a ciò che si sta facendo e a che cosa significa ciò che si fa. Ad esempio, riguardo allo SPID, molto spesso gli anziani ne hanno una conoscenza approssimativa e non conoscono che cosa effettivamente sia. Per Sofia Ceré è dunque necessario affiancare ad una **formazione tecnica** una **formazione di sensibilità** poiché il modo di spiegare le cose influisce sull'apprendimento. Sofia Ceré, da ingegnere informatico, racconta della sua scelta didattica basata sull'**eliminazione di una terminologia eccessivamente tecnica** che possa in questo modo rendere più comprensibile quanto si spiega e far sentire il soggetto a proprio agio. Capita infatti che il nipote o il figlio dell'anziano, nelle spiegazioni che riguardano il digitale, utilizzi termini poco comprensibili, oltre a richiedere una velocità d'azione. Anche la giovane età rientra per Sofia Ceré tra gli elementi che hanno facilitato l'apprendimento degli utenti anziani che hanno visto nella sua figura di formatrice anche una sorta di nipote creando così un legame affettivo. Sofia Ceré ritiene importante operare anche per far comprendere che i giovani possono avere quel tipo di sensibilità nei loro confronti. La formazione tecnica è stata poi utile, racconta Sofia Ceré, per l'applicazione di metodologie nell'ambito dell'**accessibilità digitale**. Tali metodi sono stati maggiormente attuati nel caso della disabilità ma anche per rispondere a delle fragilità legate alle difficoltà di vedere bene o saper distinguere i colori, per questo l'aggiunta di una **formazione**

Costruiamo case della Comunità... Digitale - 9 febbraio 2022

tecnica rivolta ai tutor e che riguardi la capacità di indirizzare l'utente in base alle sue caratteristiche risulta essere molto importante per la riuscita dell'apprendimento e dell'accesso.

Interviene **Sabrina Raspanti** di Lepida che lavora a stretto contatto con Annalisa Reggiani e si occupa della gestione e diffusione dei protocolli sulla cultura digitale. Sabrina Raspanti informa che quest'anno si è collaborato molto con le organizzazioni sindacali per la messa a punto dei protocolli. Per Sabrina Raspanti è fondamentale riuscire a creare **sportelli di prossimità** presso i quali si trasmetta il **senso dell'utilità del digitale nel quotidiano** e in modo strettamente connesso alle esigenze del singolo cittadino. Il digitale deve dunque essere visto come un'opportunità che può aiutare in una determinata attività e in questo modo lo si riesce a fare proprio, a sentirne progressivamente l'appartenenza e quindi ad utilizzarlo per rispondere ai propri bisogni. La dimensione di comprensione e consapevolezza delle conoscenze/competenze che riguardano il digitale viene ribadita da Sabrina Raspanti che ritiene **fondamentale operare per conferire senso** a quella che si configura come una possibilità per le persone di migliorare una parte della loro vita senza dover rinunciare alla dimensione di socialità che, anzi, deve essere lasciata affiancandola alla possibilità di poter **usare strumenti digitali quando servono**.

Sara Branchini ricorda che, seppure non presente all'incontro conoscitivo, è stata coinvolta la rete dei farmacisti proprio per ciò che concerne il **focus sui luoghi di prossimità** e i soggetti che hanno maggiormente a che fare con le difficoltà di accesso ai servizi digitali da parte di chi ha meno dimestichezza con il digitale.

Interviene **Stefano Benini**, dell'azienda Ausl, auspicando di poter collaborare insieme in modo proficuo e ringraziando Sara Branchini per il coordinamento e per l'impegno messo in atto per cercare di prendersi cura della comunità riducendo le solitudini.

Conclusioni

In conclusione Sara Branchini ricorda che sarà inviato un **Report dei lavori** sul presente incontro e sottolinea l'idea di **lavorare a progetti sartoriali e mirati** con attenzione non solo alla competenza digitale ma anche a quella relazionale e appunto di comunità. L'obiettivo non è dunque quello di renderci tutti autonomi ma piuttosto la volontà di **dare occasione a tutti di poter scegliere** di utilizzare i servizi digitali quando necessario e in modo anche guidato. In ultimo si ritiene possa essere efficace **sfruttare gli spazi di attesa dentro e fuori le Case della Salute** che sono luoghi in cui gli utenti, specialmente gli anziani, si trovano a sostare per tempi più o meno lunghi e che possono dunque essere, non tanto luoghi di formazione ma sicuramente luoghi di relazione in cui introdurre queste tematiche.

Report dei Lavori

Aspetti fondamentali, riflessioni centrali, avvio dei lavori

L'incontro ha coinvolto i soggetti qualificati che svolgeranno un **ruolo di regia dei lavori** con l'obiettivo di illustrare l'impostazione del progetto condividendone le modalità di attivazione, le

Costruiamo case della Comunità... Digitale - 9 febbraio 2022

finalità e il percorso partecipativo per discutere insieme del **metodo** da perseguire commentando potenzialità, limiti e possibili integrazioni dello stesso e avviando una prima mappatura delle esperienze esistenti o sperimentate in questo campo. Con questo incontro di lancio si sono voluti perfezionare gli **obiettivi condivisi** e accordarsi su una **comune sensibilità** tenendo in considerazione anche esperienze passate di tutti i soggetti che di per sé aiutano nell'indirizzamento di quelle che si vogliono realizzare con il presente lavoro.

Tra gli aspetti emersi come centrali nel confronto:

- La centralità di aspetti che fanno capo al monitoraggio dei **bisogni della popolazione anziana** nell'approccio al digitale e alla ricerca di **modalità di intervento** che tengano in considerazione le caratteristiche della popolazione interessata e che si muovano nella direzione dello sviluppo di una **sensibilità umana** che sappia creare un **supporto duraturo nel tempo** e capace quindi di costruire, come anche previsto dal progetto, **reti relazionali** che dipingono una comunità attenta e presente. Parte della discussione si è incentrata infatti sulle **caratteristiche dei formatori** che si ritiene debbano unire a competenze tecniche anche necessarie capacità empatiche, di ascolto e di comprensione delle difficoltà.
- La necessità di lavorare per **conferire senso al digitale** nei termini di un avvicinamento della popolazione anziana under 65 alla comprensione dell'utilità dello strumento digitale non solo per l'accesso a determinati servizi, alcuni dei quali ormai quasi esclusivamente digitalizzati, ma anche come possibilità per essere supportati in alcune attività o scoprirne di nuove che vadano ad arricchire la propria quotidianità. L'attenzione resta comunque centrata, nello spirito del progetto "*Costruiamo case della Comunità... digitale*", sulla possibilità di costruire relazioni che rispondano a situazioni di fragilità e solitudine utilizzando la trasmissione di conoscenze e lo sviluppo di competenze riguardo il digitale come motivazione di incontro e contatto.
- Per agire in modo mirato, funzionale e performativo si è particolarmente discusso riguardo la valorizzazione di **proposte di tipo sartoriale** che possano costruire risposte su misura e incrementare una formazione individualizzata aumentando così il sentimento di partecipazione del soggetto interessato.
- Un ulteriore aspetto di discussione ha riguardato l'impegno strategico di coinvolgimento di quella parte di popolazione anziana che mostra di avere competenze e predisposizioni da poter mettere a frutto in percorsi formativi che si spingano fino al far diventare formatori coloro che iniziano da fruitori del servizio formativo e di supporto al digitale. In questo modo si creeranno sinergie basate su strategie di **apprendimento di tipo peer to peer o peer tutoring** note per i benefici connessi allo sviluppo di abilità individuali a partire da una modalità didattica che facilita la predisposizione ad apprendere grazie all'incontro, per l'appunto, di soggetti che condividono medesimi ruoli facendo parte di uno stesso gruppo di pari.
- Sempre in questo senso si è condiviso quanto sia altresì fondamentale individuare e comunque seguire attraverso azioni di supporto **anche i soggetti che non presentano le caratteristiche per divenire protagonisti di un uso autonomo degli strumenti digitali**

Costruiamo case della Comunità... Digitale - 9 febbraio 2022

ma che necessitano invece di azioni e strumenti di appoggio permanenti, preservando in questo modo il diritto di questi cittadini a un accesso democratico ai servizi digitali.

Consegne per il TDN

Si invitano tutti i partecipanti a segnalare le esperienze in essere sul territorio o anche quelle che si sono interrotte per vari motivi. In questo modo sarà possibile arricchire la **mappa di monitoraggio delle esperienze** che il Centro Antartide ha iniziato a stilare e che anche il Comune ha iniziato a indagare attraverso il lavoro della Commissione Consiliare. L'obiettivo è quello di poter avere una buona base di conoscenza di ciò che esiste sul territorio in vista dell'avvio degli incontri pubblici.